

*CO.RE.COM. CAL/OE*

DELIBERAZIONE N. 48 DEL 25 OTTOBRE 2018

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxxx Gurzi .c/ Tim – Telecom Italia xxxx – nuova utenza

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 25 svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Viste l'istanza del ricorrente menzionato in oggetto, presentata il 27 giugno 2017 prot. n. 27614;

Vista la nota del 29 giugno 2017 prot. n. 27945, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, e le risultanze emerse nel corso dell'udienza di discussione, con le parti, tenutasi il 14 marzo 2018;

RILEVATO che il ricorrente ha proposto ricorso per i motivi in esso specificati, da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTE le richieste formulate nel ricorso, anch'esse da intendersi qui integralmente riportate e trascritte;

DATO ATTO che la società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito ed insiste per il rigetto di ogni domanda avversaria per i motivi esposti nella memoria difensiva da intendersi qui integralmente riportati e trascritti;

VISTA la memoria di replica del ricorrente del 25 luglio 2017;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 20 giugno 2017 si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

PRELIMINARMENTE deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di cui al punto 1) della memoria allegata al ricorso, in quanto tale domanda esula dalle competenze dell'Autorità, e di conseguenza del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Del pari deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali, in quanto tale domanda esula dalle competenze del Co.Re.Com, come previsto dall'articolo 19, comma 4, sopra richiamato; Ancora deve essere dichiarata inammissibile le richieste di indennizzo per inadempimento contrattuale e per mancata trasparenza contrattuale, in quanto tali voci di indennizzo non sono previste dal regolamento;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

Il ricorrente lamenta la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL in seguito alla stipulazione del relativo contratto avvenuta nel mese di gennaio 2017.

Il gestore resistente, invece, eccepisce la non imputabilità ad egli dell'inadempimento, affermando che la mancata attivazione dell'utenza telefonica è dipesa dalla necessità di effettuare dei lavori di ampliamento, quali la collocazione di pali su strada privata. A difesa delle proprie ragioni, l'operatore esibisce una schermata che traccia lo scarto dell'ordinativo di attivazione, deducendo sotto la voce note iniziali: "occorrono minimo n. 3 pali su strada privata e dunque relativi permessi; nella parte relativa alle note finali, invece, si legge: "l'utente Gurzi xxxxx rifiuta l'intervento sul posto poiché non più interessato alla linea...l'utente rifiuta firma modello".

Agli atti di causa, inoltre, si riscontra che nel mese di febbraio 2017, vi è stata una nuova richiesta di attivazione della linea che, nonostante i reclami scritti (a mezzo PEC) del 23 febbraio 2017 e del 23 marzo 2017 non ha trovato accoglimento, a dire del gestore, per problemi amministrativi legati ad un insoluto di € 175,04 presente su una diversa utenza business intestata all'utente. Sul punto, la società resistente afferma di aver comunicato tale circostanza all'utente con missiva del 21 giugno

2017; tuttavia la predetta comunicazione è carente della prova dell'invio e della conseguente ricezione da parte del ricorrente. Inoltre, il gestore non ha depositato nessuna documentazione idonea a giustificare l'eventuale credito vantato. Per il che, va riconosciuto al ricorrente l'indennizzo per mancata attivazione del servizio, calcolato ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS. Per quanto concerne il computo, l'indennizzo non può essere calcolato a far data dalla prima richiesta di attivazione della linea, e ciò per la presenza, agli atti di causa, della schermata prodotta dal gestore, da cui risulta che il mancato espletamento della procedura in argomento non è attribuibile alla società resistente, essendo intervenuta una rinuncia dell'utente con il rifiuto della sottoscrizione del modello di autorizzazione, a procedere all'attivazione della linea. In sostanza si ritiene equo indennizzare il ricorrente a far data dal primo reclamo inviato all'operatore, a mezzo PEC, il 23 febbraio 2017 fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione. Pertanto, deve essergli riconosciuta la somma di € 930,00 per il servizio voce ed € 930,00 per il servizio ADSL (Servizio voce= giorni 124X 7,50=930,00 ; servizio adsl: 124X 7,50=930,00). Si rigetta, invece, la richiesta di indennizzo per la violazione degli obblighi informativi in quanto deve ritenersi assorbita dalla richiesta di indennizzo per mancata/ritardata attivazione dei servizi voce e adsl sopra accolta.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti, tale domanda merita di essere accolta atteso che agli atti del presente procedimento non risulta alcun riscontro al reclamo. Invero, agli atti di causa è presente la sopra citata comunicazione di risposta alla segnalazione del 23 febbraio 2017 che, tuttavia, non può essere presa in considerazione posto che manca la prova dell'invio e della sua conseguente ricezione da parte del ricorrente.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo *de quo*, il parametro economico da utilizzare è di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, ai sensi dell'art. 11, comma 1, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A. Pertanto, va riconosciuta al ricorrente la somma di euro 79,00 (settantanove/00), tenuto conto che il primo reclamo scritto è del 23 febbraio 2017, del tempo normativamente previsto per il riscontro, nonché dell'arco temporale che si considera fino alla data di presentazione del ricorso.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte ricorrente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (centocinquanta/00) considerato che il tentativo di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione e la fondatezza parziale della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) L'accoglimento parziale, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza di definizione avanzata dal ricorrente Gurzi nei confronti di Tim Telecom, sicché è tenuta a corrispondergli:

- a) la somma di € 930,00 (novecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio voce;
- b) la somma di € 930,00 (novecentotrenta/00), a titolo di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio ADSL;
- c) la somma di € 79,00 (settantanove/00), a titolo di indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami;
- d) la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;

2) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente  
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario  
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore  
F.to Avv. Rosario Carnevale